

# 運営管理・品質評価・業務改革を成功に導く 5つの講演で強調された“既成概念”からの脱却

特別講演では、コールセンター運営やモニタリングに関する誤解を解く講演、VOC活用やチャットボット運用の最新動向を探るパネルディスカッション、コンタクトセンター・アワード2018の総括——の5つが行われた。

## センター運営を戸惑わせる 「8つの誤解」を解く！

『平均値、CS、稼働率では何もわからない コールセンターのパフォーマンス評価、8つの禁じ手』では、コールセンターの教科書プロジェクト主宰の熊澤伸宏氏が、多くのコールセンターで行われている「誤ったパフォーマンス評価」を指摘した。具体的には、①応答率でつながりやすさを評価、②サービスレベルを1日平均で評価、③ファンの声で顧客満足度を評価、④現場の声は顧客の声、⑤ライブチャットの効果でコール数削減、⑥稼働率は高いほど良い、⑦単純二択のポスト・チャット・サーベイ、⑧予測の正確性を誤差率で評価——の8つだ。

熊澤氏は、「つながるまでに長時間かかったコールがあっても、応答率だけを見ていては気が付かない。応答率では“つながりやす

さ”は評価できない。接続品質は“1日平均”で評価してしまうと、つながりにくかった顧客体験が埋もれてしまう。時間帯ごとにチェックすべき」と指摘。さらに、回答に時間がかかるアンケートでの顧客満足度調査にはロイヤルティの高い顧客の声しか集まらないことや、バイアスのかかった従業員の声を顧客の声と同一視することが「誤った判断を誘因する」と警鐘を鳴らした。

「コール数削減を目的としたチャット窓口の開設も誤り」という指摘には、多くの来場者が注目。熊澤氏は、「むしろ、顧客との接点を強化し、コンタクト数を増やすことを目指して開設、運営することが望ましい」と強調した。

## CS重視を“お題目”にしない 顧客の反応を軸にした指導法

研修講師・コールセンターコンサルタントとして、幅広い業界のセンター運営やオペレータ指導・育成に携わった経験を持つ情熱プロデュースの藤木 健氏は、オペレータの発話に対する顧客の“反応”を評価軸とする「顧客反応モニタリング」について解説した。

冒頭、多くのコールセンターが



コールセンターの教科書プロジェクト主宰の熊澤伸宏氏

「CS(顧客満足)向上」「顧客視点の経営」をミッションに掲げているものの、オペレータの応対指導・評価が噛み合っていないケースが散見される現状を指摘。具体的には、一般的なモニタリングシートは、オペレータの発声や口癖、敬語などの評価項目が並び、“話し方の指導”に終始しがちという。藤木氏は、「応対で最も重視すべき、お客様が“どのように感じたか”という視点が置き去りにされています」と強調。オペレータの応対が引き起こした顧客の反応を基に指導評価する必要性を述べた。

顧客反応モニタリングは、応対中の顧客の発言や声の調子の変化、行動を「良好反応」と「嫌悪反応」に分類し、それぞれの反応を引き起こした理由を考察しフィードバックする。良好反応は「気遣い・配慮の言葉があった」「自己開示している」「聞くことに集中し